

6 故障かな?と思ったときは

「故障かな?」と思ったときは、修理を依頼する前にここで説明する内容について確認してください。また、この章では、修理を依頼する際の確認事項やNEC、およびNECが認定する保守サービス会社が提供するさまざまなサービスについても説明があります。

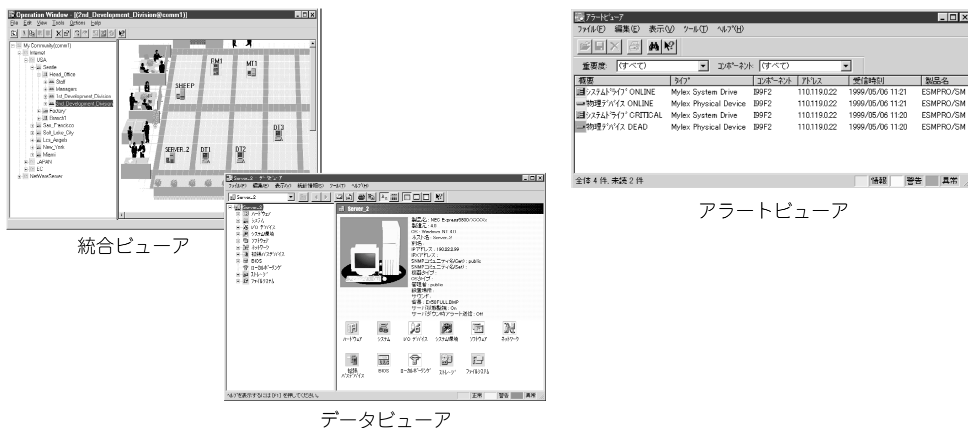
日常の保守

本装置を常にベストな状態でお使いになるために、ここで説明する確認や保守を定期的に行ってください。万一、異常が見られた場合は、無理な操作をせずに保守サービス会社に保守を依頼してください。

アラートの確認

システムの運用中は、ESMPROで障害状況を監視してください。
管理PC上のESMPRO/ServerManagerにアラートが通報されていないか、常に注意するよう心がけてください。ESMPRO/ServerManagerの「統合ビューア」、「データビューア」、「アラートビューア」でアラートが通報されていないかチェックしてください。

ESMPROでチェックする画面



統合ビューア

データビューア

アラートビューア

ステータスランプの確認

本体の電源をONにした後、およびシャットダウンをして電源をOFFにする前に、本体にあるランプの表示を確認してください。ランプの機能と表示の内容については2章をご覧ください。万一、装置の異常を示す表示が確認された場合は、保守サービス会社に連絡して保守を依頼してください。

バックアップ

定期的に本体に内蔵されているハードディスク内の大切なデータをバックアップすることをお勧めします。本装置に最適なバックアップ用ストレージデバイスやバックアップツールについてはお買い求めの販売店にお問い合わせください。

クリーニング

本装置を良い状態に保つために定期的にクリーニングしてください。

警告

装置を安全にお使いいただくために次の注意事項を必ずお守りください。指示を守らないと、人が死亡する、または重傷を負うおそれがあります。詳しくは、iiiページ以降の説明をご覧ください。

- **自分で分解・修理・改造はしない**
- **プラグを差し込んだまま取り扱わない**

本体のクリーニング

本体の外観の汚れは、柔らかい乾いた布で汚れを拭き取ってください。汚れが落ちにくいときは、次のような方法できれいになります。



- **シンナー、ベンジンなどの揮発性の溶剤は使わないでください。材質のいたみや変色の原因になります。**
- **コンセント、ケーブル、本体背面のコネクタ、本体内部は絶対に水などでぬらさないでください。**

1. 本体の電源がOFF(POWERランプ消灯)になっていることを確認する。
2. 本体の電源コードをコンセントから抜く。
3. 電源コードの電源プラグ部分についているほこりを乾いた布でふき取る。
4. 中性洗剤をぬるま湯または水で薄めて柔らかい布を浸し、よく絞る。
5. 本体の汚れた部分を手順4の布で少し強めにこすって汚れを取る。
6. 真水でぬらしてよく絞った布でもう一度ふく。
7. 乾いた布でふく。
8. 乾いた布で背面にある排気口に付着しているほこりをふき取る。

CD-ROMのクリーニング

CD-ROMにほこりがついていたり、トレーにほこりがたまっていたりするとデータを正しく読み取れません。次の手順に従って定期的にトレー、CD-ROMのクリーニングを行います。

1. 本体の電源がON(POWERランプ点灯)になっていることを確認する。
2. CD-ROMドライブ前面のCDトレーイジェクトボタンを押す。

   トレーがCD-ROMドライブから出てきます。
3. CD-ROMを軽く持ちながらトレーから取り出す。

   重要

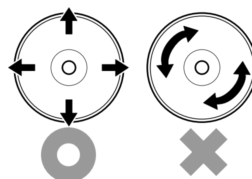
   CD-ROMの信号面に手が触れないよう注意してください。
4. トレー上のほこりを乾いた柔らかい布でふき取る。

   重要

   CD-ROMドライブのレンズをクリーニングしないでください。レンズが傷ついて誤動作の原因となります。
5. トレーをCD-ROMドライブに戻す。
6. CD-ROMの信号面を乾いた柔らかい布でふく。

   重要

   CD-ROMは、中心から外側に向けてふいてください。クリーナをお使いになるときは、CD-ROM専用のクリーナであることをお確かめください。レコード用のスプレー、クリーナ、ベンジン、シンナーを使用すると、ディスクの内容が読めなくなったり、本装置にそのディスクをセットした結果、故障したりするおそれがあります。

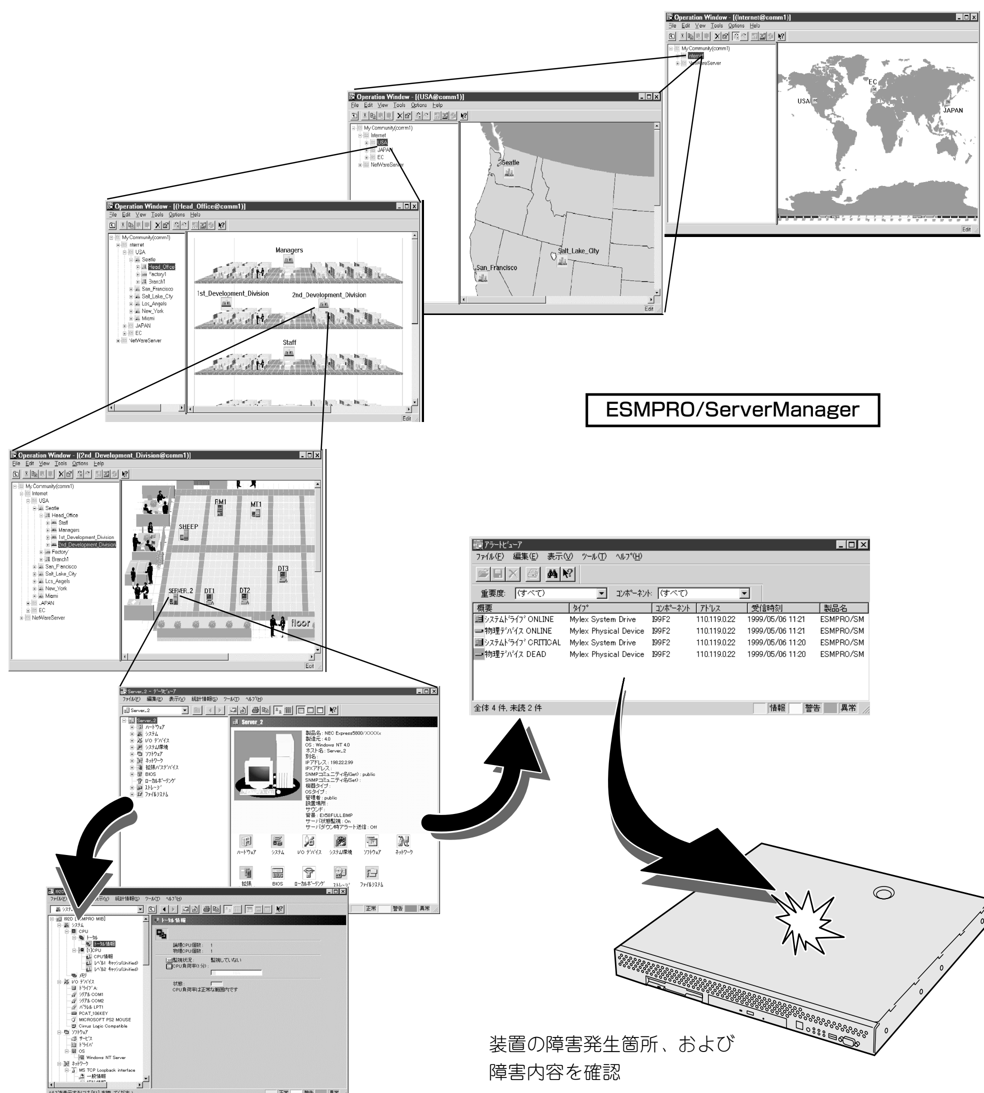


障害時の対処

「故障かな？」と思ったときは、ここで説明する内容について確認してください。該当することがらがある場合は、説明に従って正しく対処してください。

障害箇所の切り分け

万一、障害が発生した場合は、ESMPRO/ServerManagerを使って障害の発生箇所を確認し、障害がハードウェアによるものかソフトウェアによるものかを判断します。
障害発生箇所や内容の確認ができたら、故障した部品の交換やシステム復旧などの処置を行います。障害がハードウェア要因によるものかソフトウェア要因によるものかを判断するには、ESMPRO/ServerManagerが便利です。ハードウェアによる障害をさらに切り分けるには、「保守・管理ツール」の「システム診断」をご利用ください。システム診断については4章をご覧ください。



エラーメッセージ　- 電源ON後のビープ音 -

電源ON直後に始まるPower On Self-Test（POST）中にエラーを検出すると一連のビープ音でエラーが発生したことを通知します。エラーはビープ音のいくつかの音の組み合わせでその内容を通知します。
たとえば、ビープ音が1回、連続して3回、1回、1回の組み合わせで鳴った（ビープコード:1-3-1-1）ときはDRAMリフレッシュテストエラーが起きたことを示します。

次にビープコードとその意味を示します。エラーが起きたときはお買い求めの販売店または保守サービス会社に連絡して保守を依頼してください。

ビープコード	意　味	対処方法
3-3-(繰り返し)	ROMチェックサムエラー	お買い求めの販売店または保守サービス会社に連絡して保守を依頼してください。
1-2-2-3	ROMチェックサムエラー	
1-3-1-1	DRAMリフレッシュテストエラー	
1-3-1-3	キーボードコントローラテストエラー	
1-3-3-1	メモリを検出できない メモリの容量チェック中のエラー	
1-3-4-1	DRAMアドレスエラー	
1-3-4-3	DRAMテスト Low Byteエラー	
1-4-1-1	DRAMテスト High Byteエラー	
1-5-1-1	CPUの起動エラー	
1-5-2-1	CPUが搭載されていない	
1-5-4-4	電源異常	
2-1-2-3	BIOS ROMコピーライトテストエラー	
2-2-3-1	不正割り込みテストエラー	
1-2	オプションROM初期化エラー	



ビープコード「1-5-4-2」の鳴動は停電や瞬断などによりAC電源の供給が遮断され、システムの再起動が行われたことを通知するものです。異常ではありません。

トラブルシューティング

装置が思うように動作しない場合は修理に出す前に次のチェックリストの内容に従ってチェックしてください。リストにある症状に当てはまる項目があるときは、その後の確認、処理に従ってください。
それでも正常に動作しない場合は保守サービス会社に連絡してください。

本体について



OSのシステムエラーが発生した場合

→ システムにアクセスできず、本体のディスクアクセスが長く続く場合はシステムエラー(パニック)が発生している可能性があります。 パニック発生時にはダンプが採取され、その後自動的にシステムが再起動されます。 また、システム再起動時にシステムエラーの発生がESMPRO/ServerAgentにより検出されます。

システムエラーの障害調査には/var/log/vmdump配下のファイルすべてと/var/log/messagesファイル、およびksyms -aコマンドを実行して、その結果をファイルに出力したものを採取する必要があります。 採取の方法は、管理PC(コンソール)から障害発生サーバにログインし、障害発生サーバからFTPで情報を採取します。情報の採取後は/var/log/vmdump配下のファイルはすべて削除可能です。 削除しない場合、システムエラー(パニック)が発生するたび、ダンプファイルが追加作成されます(前回のダンプファイルは上書きされません)。



本体の電源が自動的にOFFになった

□ 装置の温度が高くなりすぎた可能性があります。通気が妨げられていないか確認し、装置の温度が下がってから再起動してください。それでも電源がOFFになる場合は、保守サービス会社に連絡してください。



起動完了ビープ音が定期的に何度も鳴る

□ 一度電源をOFFにして、再起動してみてください。それでも、起動完了ビープ音が定期的に鳴る場合は保守サービス会社に連絡してください。



管理PCに画面が表示されない

□ ハードウェア構成情報を正しく設定していますか？
　→ 添付の「保守・管理ツールCD-ROM」を使ってシステムの設定を元の状態に戻してください(5章参照)。それでも表示できない場合は、保守サービス会社に連絡してください。



フロッピーディスクにアクセス(読み込み、または書き込みが)できない

□ フロッピーディスクをフロッピーディスクドライブにセットしていますか?
→ フロッピーディスクドライブに「カチッ」と音がするまで確実に差し込んでください。

□ 書き込み禁止にしていませんか?
→ フロッピーディスクのライトプロテクトスイッチを「書き込み可」にセットしてください。



内蔵デバイスや外付けデバイスにアクセスできない(または正しく動作しない)

□ ケーブルは正しく接続されていますか?
→ インタフェースケーブルや電源ケーブル(コード)が確実に接続されていることを確認してください。また接続順序が正しいかどうか確認してください。

□ 電源ONの順番を間違っていませんか?
→ 外付けデバイスを接続している場合は、外付けデバイス、本体の順に電源をONにします。

□ ドライバをインストールしていますか?
→ 接続したオプションのデバイスによっては専用のデバイスドライバが必要なものがあります。デバイスに添付のマニュアルを参照してドライバをインストールしてください。



CD-ROMにアクセスできない

□ CD-ROMドライブのトレーに確実にセットしていますか?
→ トレーに確実にセットされていることを確認してください。

RealSecureシステムについて

詳細な情報は、RealSecureプロダクトCDに電子ファイルで収録しています。トラブルシューティングについては、「RS_WGM_IG_6.5j.pdf」の8章を参照してください。
なお、マニュアルはソフトウェア(システム)のアップデートとともに改版されています。和文マニュアルも提供される予定となっています。最新のマニュアルの入手方法については、3章に記載しています。また、RealSecureプロダクトCDに収録されているマニュアルの目次一覧を付録Bに記載しています。

インターネットセキュリティシステムズ社が提供する「ナレッジベース」では、RealSecureのテクニカルサポート関連のFAQを検索することができます。マニュアルに記載されていない疑問点などを検索することができます。

URL: https://isskk.e-srvc.com/cgi-bin/isskk.cfg/php/enduser/home.php

保守・管理ツールについて



保守・管理ツールCD-ROMから本装置を起動できない

□ システムBIOSの起動デバイスが正しく設定されていない可能性があります。正しく設定できているか確認してみてください。

□ POSTを実行中に保守・管理ツールCD-ROMをセットし、再起動しないとエラーメッセージが表示されたり、OSが起動したりします。

保守・管理ツールを実行中、何らかの障害が発生すると、以下のようなメッセージが表示されます。メッセージ内容を記録して保守サービス会社に連絡してください。

メッセージ	原因と処理方法
本プログラムの動作対象マシンではありません。	保守・管理ツールの対象マシンではありません。対象マシンで実行してください。
NvRAMへのアクセスに失敗しました。	不揮発性メモリ(NVRAM)にアクセスできません。
ハードディスクへの アクセスに失敗しました。	ハードディスクが接続されていないか、ハードディスク が異常です。ハードディスクが正常に接続されていることを確認して ください。
マザーボード上に装置固有情報が存在しません。 オフライン保守ユーティリティの［システム情報の管理］を使用してバックアップした情報をリストアするか、情報を書き込んでください。 オフライン保守ユーティリティを起動しますか？	マザーボード交換時など、保守管理ツールが装置固有情報を見つけられない場合に表示されます。 保守員はオフライン保守ユーティリティを使用して情報を書き込んでください。

この他にもシステム診断などを実行したときに障害を検出するとエラーメッセージが表示されます。表示されたメッセージ内容を記録して保守サービス会社までご連絡ください。



メインメニューが文字化けしている

□ コンソールのモードが実際の接続状態と異なっている可能性があります。LAN接続またはダイレクト接続(COM B)された管理PCから実行してください。

マスターコントロールメニューについて



オンラインドキュメントが読めない

□ HTMLブラウザが正しくインストールされていますか？
→ オンラインドキュメントは、HTML文書です。あらかじめHTMLブラウザ(Internet Explorer 5.x以降)をご使用のオペレーティングシステムへインストールしておいてください。

□ HTMLファイルの関連付けは正しいですか？

→ オンラインドキュメントはCD-ROM上のローカルファイルをアクセスします。Internet ExplorerとNetscape Communicatorが共存しているとHTML文書の拡張子(.htm、.html)がブラウザに正しく関連付けられていないことがあります。次の手順で(Internet Explorer 5.0の場合)関連付けを設定してください。

1. Internet Explorerを起動する。
2. Internet Explorerのメニューから、[ツール]ー[インターネットオプション]を選択する。
3. [プログラム]タブをクリックし、[Webの設定のリセット]をクリックする。
4. 確認のダイアログボックスが現れるので[はい]をクリックする。

□ Adobe Acrobat Readerが正しくインストールされていますか？

→ オンラインドキュメントの一部は、PDF形式で提供されています。あらかじめAdobe Acrobat Reader(Version 4.05以上)をご使用のオペレーティングシステムへインストールしておいてください。なお、Adobe Acrobat Readerは、保守・管理ツールCD-ROMからインストールすることができます。マスターコントロールメニューを起動後、「ソフトウェアのセットアップ」の「Adobe Acrobat Reader」を選択してください。

オンラインドキュメントの画像が見にくい

□ ご使用のディスプレイは、256色以上の表示になっていますか？

→ ディスプレイの設定が256色未満の場合は、画像が見にくくなります。256色以上の表示ができる環境で実行してください。

マスターコントロールメニューが表示されない

□ ご使用のシステムは、Windows NT 4.0以降、またはWindows 95以降ですか？

→ CD-ROMのAutorun機能は、Windows 2000、およびWindows NT 4.0、Windows 95以降でサポートされた機能です。それ以前のバージョンでは自動的に起動しません。ご注意ください。

□ <Shift>キーを押していませんか？

→ <Shift>キーを押しながらCD-ROMをセットしますと、Autorun機能がキャンセルされます。

□ システムの状態は問題ありませんか？

→ システムのレジストリ設定やCD-ROMをセットするタイミングによってはメニューが起動しない場合があります。そのような場合は、CD-ROMの¥MC¥1ST.EXEをエクスプローラ等から実行してください。

メニュー項目がグレイアウトされている

□ ご使用の環境は正しいですか？

→ 実行するソフトウェアによっては、管理者権限が必要だったり、本装置上で動作することが必要だったりします。適切な環境にて実行するようにしてください。

ESMPROについて



ESMPROで思うように監視できない・動作しない

→ 本体に添付のCD-ROMにあるオンラインドキュメントを参照してください。本体にインストールされているESMPRO/ServerAgentについては、「添付のバックアップCD-ROM:/nec/Linux/esmpro.sa/doc/users.pdf」を参照してください。ESMPRO/ServerManagerについては、「保守・管理ツールCD-ROM」内にあります。保守・管理ツールCD-ROMをWindowsマシンにセットすると自動的にメニューが表示されます。メニューからオンラインドキュメントを選択してください。

システム情報の確認

システムの情報をチェックしてみてください。
システムのパフォーマンスや状態は、管理ソフトウェア(RealSecure)からチェックすることができます。

本体のハードウェアについてさらに詳しいチェックをする場合は、ESMPRO/SererManager、ServerAgnetを使用します。詳しくは4章またはオンラインドキュメントを参照してください。
本体にインストールされているESMPRO/ServerAgentについては、「添付のバックアップCD-ROM:/nec/Linux/esmpro.sa/doc/users.pdf」を参照してください。ESMPRO/ServerManagerについては、「保守・管理ツールCD-ROM」内にあります。保守・管理ツールCD-ROMをWindowsマシンにセットすると自動的にメニューが表示されます。メニューからオンラインドキュメントを選択してください。

ハードウェア構成情報の復旧

BIOSの設定値を間違って変更してしまった場合は、シリアルポートに接続された管理PCの画面に何も表示されなくなることがあります。このようなときは、5章を参照してハードウェア構成情報を元に戻してください。

移動と保管

本体を移動・保管するときは次の手順に従ってください。

警告

装置を安全にお使いいただくために次の注意事項を必ずお守りください。指示を守らないと、人が死亡する、または重傷を負うおそれがあります。詳しくは、iiiページ以降の説明をご覧ください。

- 自分で分解・修理・改造はしない
- リチウム電池を取り外さない
- プラグを差し込んだまま取り扱わない

注意

装置を安全にお使いいただくために次の注意事項を必ずお守りください。指示を守らないと、火傷やけがなどを負うおそれや物的損害を負うおそれがあります。詳しくは、iiiページ以降の説明をご覧ください。

- 中途半端に取り付けない
- 一人で取り付け・取り外しをしない
- カバーを外したまま取り付けない
- 指を挟まない
- ラックが不安定な状態でデバイスをラックから引き出さない
- 複数台のデバイスをラックから引き出した状態にしない



重要

- フロアのレイアウト変更など大掛かりな作業の場合はお買い上げの販売店または保守サービス会社に連絡してください。
- ハードディスクに保存されている大切なデータはバックアップをとっておいてください。
- 本装置にはハードディスクが内蔵されています。ハードディスクに衝撃を与えないように注意して本体を移動させてください。

1. フロッピーディスクやCD-ROMをセットしている場合は本体から取り出す。
2. クライアントマシンのWebブラウザからシステムのシャットダウン処理をして電源をOFF（POWERランプ消灯）にする。
3. 本体の電源プラグをコンセントから抜く。
4. 本体に接続しているケーブルをすべて取り外す。
5. 本体をラックに搭載している場合は、21～22ページを参照して本体をラックから取り出す。

   なるべく複数名で行うことをお勧めします。
6. 本体に傷がついたり、衝撃や振動を受けたりしないようしっかりと梱包する。

ユーザーサポート

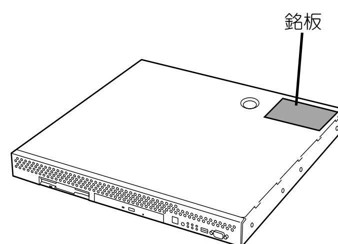
アフターサービスをお受けになる前に、保証およびサービスの内容について確認してください。

保証について

本装置には『保証書』が添付されています。『保証書』は販売店で所定事項を記入してお渡ししますので、記載内容を確認のうえ、大切に保管してください。保証期間中に故障が発生した場合は、『保証書』の記載内容にもとづき無償修理いたします。詳しくは『保証書』およびこの後の「保守サービスについて」をご覧ください。
保証期間後の修理についてはお買い求めの販売店、もよりのNECまたは保守サービス会社に連絡してください。



- NEC製以外(サードパーティ)の製品、またはNECが認定していない装置やインタフェースケーブルを使用したために起きた装置の故障については、その責任を負いかねますのでご了承ください。
- 本体の上面に、製品の形式、SERIAL No.(製造番号)、定格、製造業者名、製造国が明記された銘板が貼ってあります。販売店にお問い合わせする際にこの内容をお伝えください。また銘板の製造番号と保証書の保証番号が一致していませんと、装置が保証期間内に故障した場合でも、保証を受けられないことがありますのでご確認ください。万一違う場合は、お買い求めの販売店にご連絡ください。



修理に出される前に

「故障かな？」と思ったら、以下の手順を行ってください。

① 電源コードおよび他の装置と接続しているケーブルが正しく接続されていることを確認します。

② 「障害時の対処（95ページ）」を参照してください。該当する症状があれば記載されている処理を行ってください。

③ 本装置を操作するために必要となるソフトウェアが正しくインストールされていることを確認します。

以上の処理を行ってもなお異常があるときは、無理な操作をせず、お買い求めの販売店、最寄りのNECまたは保守サービス会社にご連絡ください。その際に本体のランプの表示や管理PCのディスプレイ装置のアラーム表示もご確認ください。故障時のランプやディスプレイによるアラーム表示は修理の際の有用な情報となることがあります。保守サービス会社の連絡先については、付録C「保守サービス会社網一覧」をご覧ください。
なお、保証期間中の修理は必ず保証書を添えてお申し込みください。



この製品は日本国内仕様のため、NECの海外拠点で修理することはできません。ご了承ください。

修理に出される時は

修理に出される時は次のものを用意してください。

- □ 保証書
- □ クライアントマシンのWebブラウザに表示されたメッセージのメモ
- □ 障害情報（ネットワークの接続形態や障害が起きたときの状況）
- □ 本体・周辺機器の記録

補修用部品について

本装置の補修用部品の最低保有期間は、製造打ち切り後5年です。

保守サービスについて

保守サービスはNECの保守サービス会社、およびNECが認定した保守サービス会社によってのみ実施されますので、純正部品の使用はもちろんのこと、技術力においてもご安心の上、ご都合に合わせてご利用いただけます。
なお、お客様が保守サービスをお受けになる際のご相談は、弊社営業担当または代理店で承っておりますのでご利用ください。保守サービスは、お客様に合わせて2種類用意しております。

保守サービスメニュー

契約保守サービス	お客様の障害コールにより優先的に技術者を派遣し、修理にあたります。この保守方式は、装置に応じた一定料金で保守サービスを実施させていただくもので、お客様との間に維持保守契約を結ばせていただきます。 さまざまな保守サービスを用意しています。詳しくはこの後の説明をご覧ください。
未契約修理	お客様の障害コールにより、技術者を派遣し、修理にあたります。保守または修理料金はその都度精算する方式で、作業の内容によって異なります。

NECでは、お客様に合わせてさまざまな契約保守サービスを用意しております。サービスの詳細については、「NEC 8番街(http://nec8.com/)の「サポート情報」をご覧ください。



- **サービスを受けるためには事前の契約が必要です。**
- **サービス料金は契約する日数/時間帯により異なります。**

メンテナンス製品

メンテナンス製品とは、License製品(「Express5800/RS300a(N8100-920)」)に対する保守を1年間提供する製品です。
原則として License製品と同時期にご購入いただきます。
メンテナンス製品ご購入時期がずれた場合は、License製品ご購入時期に遡ってご購入いただきます。
メンテナンス製品の有効期間は1年間です。保守を受けるためにはメンテナンスの有効期間に間隙があってはいけません。毎年に更新購入いただく必要があります。

サービス内容

サービス内容は以下のとおりです。

- 製品をバージョンアップ・リビジョンアップする権利
- 最新データベース*1を適用する権利
- ソフトウェアの使用方法や不具合(障害)に関する問い合わせ*2をE-mailにより行う権利

*1 シグネチャデータベース(攻撃手法のデータベース)を指します。

*2 シグネチャの設定やアラームに対する対処方法に関する問い合わせはコンサルティングサービスの範疇になり、本保守サービスでは承ることができません。

メンテナンス更新

① 更新したいMaintenance製品を購入してください。

② お客様のお手元にキーコード発行依頼書が届きます(記述内容についてはセットアップカードの「3章 キーコード発行依頼書について」を参照してください。)

③ キーコード発行依頼書に必要事項を記入し、以下の宛先に発行依頼書の全情報をメールするか、発行依頼書をFAXにて送付してください。

連絡先	:	宛先	NECミドルウェア事業部運用管理G セキュリティ担当 宛
		FAX番号	03-3456-4289
		電子メール	sec-ids@mid.mt.nec.co.jp
		(営業時間:土日、祝日を除く 10:00-17:00)	

その際に現在ご使用されているキーコードも、メールにて送付してください。メンテナンス期間の確認をいたします*。

* キーコードの発行には5営業日掛ります。発行期間も踏まえた更新作業の日程をご検討願います。

ナレッジデータベースの利用(ISS社提供)

ナレッジベースでは、テクニカルサポート関連のFAQを検索することができます。マニュアルに記載されていない疑問点などを検索することができます。

URL: https://isskk.e-srvc.com/cgi-bin/isskk.cfg/php/enduser/home.php

情報サービスについて

本製品に関するご質問・ご相談は「ファーストコンタクトセンター」でお受けしています。

※　電話番号のかけまちがいが増えております。番号をよくお確かめの上、おかけください。

ファーストコンタクトセンター　TEL. 03-3455-5800(代表)

受付時間／9:00〜12:00、13:00〜17:00　月曜日〜金曜日(祝祭日を除く)

お客様の装置本体を監視し、障害が発生した際に保守拠点からお客様に連絡する「エクスプレス通報サービス」の申し込みに関するご質問・ご相談は「エクスプレス受付センター」でお受けしています。

※　電話番号のかけまちがいが増えております。番号をよくお確かめの上、おかけください。

エクスプレス受付センター　TEL. 0120-22-3042

受付時間／9:00〜17:00　月曜日〜金曜日(祝祭日を除く)

インターネットでも情報を提供しています。

http://nec8.com/

『NEC 8番街』:製品情報、Q&Aなど最新Express情報満載!

http://club.express.nec.co.jp/

『Club Express』:『Club Express会員』への登録をご案内しています。Express5800シリーズをご利用になる上で役立つ情報サービスの詳細をご紹介しています。

http://www.fielding.co.jp/

NECフィールディング(株)ホームページ:メンテナンス、ソリューション、用品、施設工事などの情報をご紹介しています。

～Memo～